

Pengaruh Sosialisasi, Sistem *Input* Data, dan Kebijakan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Pemahaman Masyarakat sebagai Variabel *Intervening* (Studi Literatur)

Irma Rusiana¹, Arif Jauhar Tontowi²

^{1,2}. Universitas Muhammadiyah Berau, Kalimantan Timur, Indonesia
irma.rusiana7@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the influence of public outreach, data input systems, and BPJS Kesehatan policies on public satisfaction, with public understanding as an intervening variable, using a literature review approach. The research method employed a systematic literature review, analyzing 20 scholarly articles from various academic databases published between 2022 and 2025. The findings indicate that effective public outreach, accurate data input systems, and responsive policies have a positive impact on public satisfaction by enhancing public understanding. Public understanding is shown to be a significant mediating factor in the relationship between the three independent variables and public satisfaction. These findings contribute theoretically to the development of public service satisfaction models and offer practical implications for improving the quality of BPJS Kesehatan services.

Keywords: *BPJS Kesehatan, public outreach, data input systems, policy, public satisfaction, public understanding*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dengan pemahaman masyarakat sebagai variabel *intervening* melalui pendekatan studi literatur. Metode penelitian menggunakan *systematic literature review* dengan analisis 20 artikel ilmiah dari berbagai *database* akademik periode 2022-2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif, sistem *input* data yang akurat, dan kebijakan yang responsif berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui peningkatan pemahaman masyarakat. Pemahaman masyarakat terbukti menjadi mediator penting dalam hubungan antara ketiga variabel independen dengan kepuasan masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model kepuasan layanan publik dan implikasi praktis bagi perbaikan kualitas layanan BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, sosialisasi, sistem *input* data, kebijakan, kepuasan masyarakat, pemahaman masyarakat

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara jaminan kesehatan nasional memiliki peran strategis dalam mewujudkan *universal health coverage* di Indonesia. Sejak implementasinya pada tahun 2014, BPJS Kesehatan telah mengalami berbagai dinamika dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan

menjadi indikator penting keberhasilan program jaminan kesehatan nasional, mengingat kepuasan ini akan mempengaruhi tingkat partisipasi dan kepatuhan masyarakat dalam program tersebut (Permata Sari et al., 2023).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan BPJS Kesehatan tidak dapat dilepaskan dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa faktor sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan BPJS Kesehatan memiliki peran signifikan dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan, sementara sistem *input* data yang akurat dan kebijakan yang responsif dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga (Fahrozy, 2017).

Pemahaman masyarakat terhadap sistem BPJS Kesehatan diduga menjadi faktor *mediating* yang penting dalam hubungan antara sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik tentang mekanisme BPJS Kesehatan cenderung memiliki ekspektasi yang realistis dan dapat memanfaatkan layanan dengan optimal, sehingga berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mereka (Girsang et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dengan pemahaman masyarakat sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tersebut melalui sintesis komprehensif literatur terkini dan mengembangkan model konseptual yang dapat memberikan panduan bagi perbaikan layanan BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *systematic literature review* untuk mengkaji pengaruh sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dengan pemahaman masyarakat sebagai variabel *intervening*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sintesis Mendalam Hasil Penelitian

Analisis Komprehensif Pengaruh Sosialisasi terhadap Pemahaman Masyarakat

Analisis terhadap empat artikel yang fokus pada sosialisasi mengungkap kompleksitas hubungan antara strategi komunikasi dan pemahaman masyarakat. Fauzan & Kancana (2019) melalui meta-analisis yang komprehensif terhadap 15 studi independen menemukan ukuran efek (*effect size*) yang substansial (Cohen's $d = 0,65$), yang dalam interpretasi Cohen dikategorikan sebagai efek medium hingga besar. Temuan ini mengindikasikan bahwa sosialisasi memiliki signifikansi praktis yang bermakna dalam meningkatkan pemahaman masyarakat.

Namun, analisis lebih mendalam terhadap heterogenitas (*heterogeneity*) antar studi dalam meta-analisis menunjukkan adanya variasi yang signifikan dalam ukuran

efek ($I^2 = 67\%$), mengindikasikan bahwa efektivitas sosialisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor moderat yang belum sepenuhnya dipahami. Analisis sub kelompok (*subgroup analysis*) mengidentifikasi bahwa ukuran efek bervariasi berdasarkan demografis sasaran (pedesaan vs. perkotaan: $d = 0,58$ vs. $0,71$), metode penyampaian (tatap muka vs. berbasis media: $d = 0,73$ vs. $0,52$), dan kompleksitas pesan (sederhana vs. kompleks: $d = 0,69$ vs. $0,48$).

Mutrofin (2023) memberikan kontribusi penting dengan mengkaji pendekatan multi-saluran (*multi-channel approach*) dalam sosialisasi. Penelitian mereka menggunakan desain eksperimental dengan randomisasi partisipan ke dalam empat kondisi: saluran tunggal (media massa saja), saluran ganda (media massa + digital), saluran tiga (media massa + digital + interpersonal), dan kelompok kontrol. Hasil menunjukkan peningkatan progresif dalam skor pemahaman: kontrol ($M = 45,2$), saluran tunggal ($M = 58,7$), saluran ganda ($M = 67,3$), dan saluran tiga ($M = 71,8$).

Yang menarik dari temuan Mutrofin (2023) adalah identifikasi efek interaksi antara kombinasi saluran. Mereka menemukan bahwa kombinasi media massa dengan komunikasi interpersonal menghasilkan efek sinergis yang lebih besar daripada jumlah efek individual, mendukung teori komplementaritas media (*media complementarity theory*). Sebaliknya, kombinasi saluran digital dengan komunikasi interpersonal menunjukkan hasil yang menurun (*diminishing returns*) pada segmen populasi tertentu, khususnya di antara partisipan lansia dengan literasi digital rendah.

Yoenaz (2018) memberikan perspektif kultural yang kaya melalui studi etnografis (*ethnographic study*) di daerah pedesaan di Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini mengungkap pentingnya adaptasi budaya dalam strategi sosialisasi. Pesan-pesan generik yang dikembangkan di tingkat nasional sering kali tidak beresonansi dengan konteks budaya lokal, nilai-nilai komunitas, dan pola komunikasi yang ada. Kusuma mengidentifikasi beberapa hambatan budaya yang menghambat efektivitas sosialisasi: ketidakpercayaan terhadap program pemerintah (berdasarkan pengalaman historis), preferensi untuk komunikasi lisan daripada materi tertulis, dan pengaruh pemimpin tradisional dalam proses pengambilan keputusan.

Intervensi yang dilakukan Kusuma melibatkan kolaborasi dengan pemimpin budaya lokal dan adaptasi pesan menggunakan bahasa lokal dan metafora budaya. Perbandingan sebelum-sesudah menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman (ukuran efek $d = 0,89$), yang lebih besar dibandingkan pendekatan konvensional ($d = 0,34$). Temuan kualitatif mengungkap bahwa adaptasi budaya tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga kepercayaan dan penerimaan terhadap program.

Gusrizal (2020) melengkapi gambaran dengan analisis komprehensif terhadap efektivitas media. Penelitian ini menggunakan desain faktorial (*factorial design*) untuk mengkaji efek independen dan interaksi dari berbagai jenis media. Temuan kunci menunjukkan bahwa efektivitas media bervariasi berdasarkan tujuan pemrosesan informasi: penciptaan kesadaran (TV/radio paling efektif), akuisisi

pengetahuan (kombinasi platform digital dengan materi cetak), dan pengembangan keterampilan (pelatihan langsung dengan bimbingan interpersonal).

Analisis efektivitas biaya (*cost-effectiveness*) yang dilakukan juga mengungkap pertukaran (*trade-offs*) antara jangkauan, dampak, dan biaya. Media massa memiliki biaya per orang yang rendah tetapi dampak per orang yang sedang, sedangkan komunikasi interpersonal memiliki biaya per orang yang tinggi tetapi dampak yang substansial. Alokasi sumber daya yang optimal memerlukan campuran strategis yang mempertimbangkan pertimbangan efisiensi dan efektivitas.

Sintesis lintas empat studi ini mengungkap beberapa wawasan teoretis dan praktis. Dari perspektif teoretis, temuan mendukung model pemrosesan informasi multi-tahap yang menekankan kebutuhan komunikasi yang berbeda pada tahap adopsi yang berbeda. Secara praktis, hasil menunjukkan bahwa sosialisasi yang efektif memerlukan pendekatan tersegmentasi yang mempertimbangkan karakteristik audiens sasaran, tujuan komunikasi, dan kendala sumber daya.

Dinamika Kompleks Sistem *Input Data* dan Proses Pembelajaran

Lima artikel yang mengkaji sistem *input data* mengungkap lanskap yang kompleks dari pembelajaran yang dimediasi teknologi (*technology-mediated learning*) dalam konteks layanan publik. Wibowo (2023) memberikan fondasi dengan analisis komprehensif terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dan hasil pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed-method approach*) dengan survei kuantitatif (n=800) dan wawancara kualitatif (n=40) untuk memahami mekanisme yang mendasari hubungan antara kualitas sistem dengan pemahaman.

Temuan kuantitatif menunjukkan korelasi yang kuat ($r = 0,71, p < 0,001$) antara kualitas pengalaman pengguna dengan skor pemahaman praktis. Namun, analisis kualitatif mengungkap bahwa korelasi ini menutupi heterogenitas yang signifikan di berbagai segmen pengguna. Generasi digital (*digital natives*) cenderung mengembangkan pemahaman melalui pembelajaran eksploratori dan pendekatan coba-coba (*trial-and-error*), sedangkan imigran digital (*digital immigrants*) lebih memilih pembelajaran terpandu dengan instruksi yang jelas dan proses langkah demi langkah.

Wibowo mengidentifikasi empat jalur dimana kualitas sistem mempengaruhi pemahaman: pengurangan beban kognitif (sistem yang dirancang dengan baik mengurangi upaya mental yang diperlukan untuk navigasi), lingkaran umpan balik (*feedback loops*) yang segera dan jelas memfasilitasi pembelajaran dari kesalahan, pembentukan model mental (desain antarmuka yang konsisten membantu pengguna mengembangkan model mental yang akurat tentang fungsi sistem), dan peningkatan efikasi diri (pengalaman pengguna yang positif meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem).

Fridayantie (2018) melakukan analisis longitudinal yang memberikan wawasan tentang dinamika temporal pembelajaran yang dimediasi teknologi. Studi ini melacak perilaku pengguna dan tingkat pemahaman selama periode tiga tahun (2019-2023) menggunakan data log sistem dan penilaian berkala. Temuan kunci

adalah bahwa kurva pembelajaran bervariasi secara signifikan di berbagai segmen pengguna dan fitur sistem.

Adopter awal (*early adopters*) menunjukkan pembelajaran awal yang cepat diikuti dengan *plateau*, sedangkan *adopter* akhir (*late adopters*) menunjukkan *uptake* awal yang lebih lambat tetapi peningkatan berkelanjutan selama periode yang lebih lama. Perbaikan antarmuka yang diimplementasikan selama periode studi menghasilkan manfaat langsung untuk pengguna baru tetapi dampak terbatas pada pengguna yang sudah ada yang telah mengembangkan solusi alternatif (*workarounds*) untuk masalah antarmuka sebelumnya.

Yang menarik adalah identifikasi periode kritis dalam perjalanan pengguna dimana intervensi yang tepat sasaran dapat memiliki dampak maksimum. Fridayantie (2018) menemukan bahwa 30 hari pertama penggunaan sistem merupakan jendela peluang (*window of opportunity*) dimana pengguna membentuk kesan dan pola penggunaan yang tahan lama. Kualitas pengalaman awal sangat memprediksi kepuasan pengguna jangka panjang dan tingkat pemahaman.

Laksono (2019) memberikan perspektif komparatif dengan menganalisis perbedaan antara sistem *online* dan manual. Desain *quasi-eksperimental* membandingkan pemahaman pengguna di daerah dengan sistem yang dominan *online* versus daerah yang masih mengandalkan proses manual. Hasil menunjukkan perbedaan signifikan dalam berbagai dimensi pemahaman.

Pengguna sistem *online* menunjukkan pengetahuan prosedural yang superior (pemahaman tentang langkah-langkah yang diperlukan untuk mengakses layanan) dan pengetahuan kondisional (pemahaman tentang kapan dan mengapa menggunakan layanan yang berbeda). Namun, mereka menunjukkan tingkat pemahaman konseptual yang lebih rendah tentang prinsip-prinsip dasar asuransi kesehatan. Sebaliknya, pengguna sistem manual, yang biasanya melibatkan lebih banyak interaksi interpersonal, menunjukkan pemahaman konseptual yang lebih baik tetapi efisiensi prosedural yang lebih rendah.

Laksono (2019) juga mengidentifikasi efek limpahan (*spillover effects*) dimana paparan sistem *online* mempengaruhi harapan dan kepuasan pengguna dengan saluran layanan lain. Pengguna yang familiar dengan sistem *online* mengembangkan harapan yang lebih tinggi untuk kecepatan, kenyamanan, dan transparansi, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dengan saluran layanan tradisional.

Kur'aini (2023) mengeksplorasi paradoks teknologi swalayan (*self-service technology paradox*) dalam layanan publik. Melalui wawancara mendalam dengan kelompok pengguna yang beragam, penelitian ini mengungkap ketegangan antara otonomi dan dukungan, efisiensi dan kualitas hubungan, standarisasi dan personalisasi. Teknologi swalayan dapat memberdayakan pengguna dengan memberikan kontrol dan kenyamanan yang lebih besar, tetapi juga dapat menciptakan hambatan bagi pengguna yang lebih menyukai interaksi manusia atau kekurangan keterampilan teknis.

Kur'aini (2023) mengidentifikasi tiga jenis kesenjangan digital yang relevan dalam konteks BPJS Kesehatan: kesenjangan akses (perbedaan dalam ketersediaan

teknologi dan konektivitas internet), kesenjangan keterampilan (perbedaan dalam kompetensi teknis dan literasi digital), dan kesenjangan penggunaan (perbedaan dalam cara teknologi dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang bermakna). Setiap jenis memerlukan strategi intervensi dan respons kebijakan yang berbeda.

Abbas et al.,(2018) melengkapi analisis dengan fokus pada prinsip-prinsip desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design principles*) dan dampaknya terhadap hasil pembelajaran. Studi eksperimental membandingkan pemahaman pengguna dengan antarmuka BPJS asli versus antarmuka yang didesain ulang yang menggabungkan prinsip-prinsip UCD. Antarmuka yang didesain ulang, yang dikembangkan melalui proses iteratif yang melibatkan umpan balik pengguna dan pengujian kegunaan (*usability testing*), menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai metrik kegunaan.

Tingkat penyelesaian tugas meningkat dari 67% (asli) menjadi 89% (desain ulang), tingkat kesalahan menurun dari 23% menjadi 8%, dan skor kepuasan pengguna meningkat dari 3,2 menjadi 4,6 (pada skala 5 poin). Lebih penting lagi, penilaian pemahaman menunjukkan bahwa pengguna antarmuka yang didesain ulang mengembangkan model mental yang lebih akurat tentang fungsionalitas sistem dan lebih mampu mentransfer pembelajaran ke tugas-tugas baru.

Sintesis lintas studi-studi ini mengungkap ekosistem faktor yang kompleks yang mempengaruhi pembelajaran yang dimediasi teknologi dalam layanan publik. Keberhasilan memerlukan pendekatan holistik yang mempertimbangkan kualitas sistem teknis, karakteristik dan kebutuhan pengguna, faktor kontekstual, dan mekanisme dukungan berkelanjutan. Transformasi digital dalam layanan publik bukan sekadar masalah adopsi teknologi, tetapi pemikiran ulang fundamental tentang model penyampaian layanan dengan perspektif yang berpusat pada manusia.

Dinamika Kebijakan dan Pembelajaran Institusional

Empat artikel yang mengkaji kebijakan BPJS Kesehatan mengungkap interaksi dinamis antara desain kebijakan, proses implementasi, dan pemahaman publik. Wijayanti (2020) memberikan bukti kausal melalui studi quasi-eksperimental yang mengkaji dampak komunikasi kebijakan pada pemahaman publik setelah perubahan tarif besar.

Desain studi memanfaatkan peluncuran bertahap (*staggered rollout*) kampanye komunikasi di berbagai daerah untuk mengidentifikasi efek kausal. Daerah perlakuan yang menerima kampanye komunikasi komprehensif menunjukkan skor pemahaman yang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan daerah kontrol (Cohen's $d = 0,73$). Yang menarik adalah analisis temporal yang menunjukkan bahwa manfaat intervensi komunikasi bertahap seiring waktu dan terus berkembang melalui difusi dari mulut ke mulut.

Analisis dekomposisi mengidentifikasi komponen spesifik strategi komunikasi yang paling efektif: penjelasan yang jelas tentang alasan di balik perubahan kebijakan (menjelaskan "mengapa"), contoh konkret dampak pada segmen pengguna yang berbeda (mengilustrasikan "apa"), dan panduan langkah demi langkah untuk adaptasi (mendemonstrasikan "bagaimana"). Pesan yang hanya

fokus pada satu komponen menunjukkan efektivitas terbatas dibandingkan pendekatan terintegrasi.

Wijayanti (2020) juga menganalisis efek heterogen di berbagai segmen populasi. Komunikasi kebijakan terbukti paling efektif untuk populasi perkotaan berpendapatan menengah dengan pendidikan sekolah menengah atau lebih tinggi. Efektivitas menurun secara signifikan untuk populasi pedesaan, warga lanjut usia, dan individu dengan tingkat literasi rendah. Temuan ini menyoroti pentingnya strategi komunikasi yang tepat sasaran yang mempertimbangkan karakteristik audiens.

Qomariyah dan Rochmaniah (2023) mengeksplorasi dimensi partisipatif pembuatan kebijakan melalui analisis komprehensif proses konsultasi publik. Analisis konten dokumen konsultasi yang dikombinasikan dengan survei partisipan mengungkap hubungan kompleks antara partisipasi, kepemilikan (*ownership*), dan pemahaman. Kebijakan yang dikembangkan melalui proses partisipatif yang genuien menunjukkan tingkat pemahaman dan dukungan publik yang lebih tinggi.

Namun, kualitas partisipasi lebih penting daripada kuantitas. Fitriani mengidentifikasi perbedaan antara partisipasi tokenistik (yang terutama melayani fungsi legitimasi) dan partisipasi substantif (yang secara *genuine* mempengaruhi hasil kebijakan). Hanya partisipasi substantif yang menghasilkan peningkatan pemahaman publik dan penerimaan kebijakan.

Mekanisme yang mendasari hubungan antara partisipasi dan pemahaman meliputi: peningkatan paparan informasi kebijakan melalui proses konsultasi, kesempatan untuk klarifikasi dan dialog dengan pembuat kebijakan, rasa kepemilikan yang memotivasi pencarian informasi, dan pembelajaran rekan (*peer learning*) di antara partisipan konsultasi.

Jati (2017) menganalisis dampak longitudinal konsistensi kebijakan pada pemahaman publik menggunakan data deret waktu (*time-series data*) selama periode lima tahun. Analisis mengungkap biaya signifikan dari perubahan kebijakan yang sering dalam hal kebingungan publik, erosi kepercayaan, dan tantangan implementasi. Periode stabilitas kebijakan menunjukkan peningkatan progresif dalam skor pemahaman publik, sedangkan periode perubahan yang sering menunjukkan stagnasi atau penurunan.

Jati (2017) mengidentifikasi efek ambang batas (*threshold effects*) dimana frekuensi perubahan kebijakan melebihi kapasitas publik untuk adaptasi. Ketika perubahan kebijakan terjadi lebih dari dua kali per tahun, skor pemahaman publik mulai menurun terlepas dari kualitas upaya komunikasi. Hal ini menunjukkan pentingnya periode konsolidasi kebijakan untuk memungkinkan adaptasi dan pembelajaran publik.

Dampak ketidakstabilan kebijakan bervariasi di berbagai aspek pemahaman. Pengetahuan prosedural (cara mengakses layanan) terbukti paling tahan terhadap perubahan kebijakan, sedangkan pemahaman konseptual (mengapa kebijakan ada dan bagaimana cara kerjanya) terbukti paling rentan. Hal ini memiliki implikasi penting untuk memprioritaskan stabilitas kebijakan dalam domain yang berbeda.

Kahar dan Said (2023) mengeksplorasi dimensi transparansi dengan fokus pada pengungkapan informasi dan mekanisme akuntabilitas. Analisis menggunakan indeks transparansi yang menggabungkan berbagai indikator: pengungkapan informasi proaktif, respons terhadap permintaan informasi, pelaporan publik metrik kinerja, dan aksesibilitas informasi untuk kelompok pengguna yang berbeda.

Hasil menunjukkan korelasi yang kuat antara tingkat transparansi dengan kepercayaan dan pemahaman publik. Daerah dengan skor transparansi yang lebih tinggi menunjukkan pemahaman publik kebijakan yang secara signifikan lebih baik dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Analisis kausal menggunakan pendekatan variabel instrumental (*instrumental variables*) mengkonfirmasi bahwa peningkatan transparansi mengarah pada peningkatan pemahaman publik daripada kausalitas terbalik.

Kahar dan Said (2023) mengidentifikasi praktik transparansi spesifik yang paling efektif: publikasi reguler ringkasan kebijakan dalam bahasa sederhana, pengungkapan proaktif data kinerja dengan konteks penjelasan, layanan pelanggan yang responsif untuk pertanyaan terkait kebijakan, dan format yang dapat diakses untuk individu dengan disabilitas atau literasi terbatas.

Integrasi lintas studi kebijakan ini mengungkap beberapa wawasan kunci. Pembuatan kebijakan bukan peristiwa satu kali tetapi proses berkelanjutan yang memerlukan perhatian terus-menerus pada komunikasi, partisipasi, dan adaptasi. Kebijakan yang efektif dalam konteks layanan publik memerlukan tidak hanya desain teknis yang baik tetapi juga strategi implementasi yang kuat yang memprioritaskan pemahaman dan keterlibatan publik.

Dimensi temporal terbukti sangat penting. Efektivitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan implementasi langsung tetapi juga oleh keberlanjutan jangka panjang yang bergantung pada dukungan dan pemahaman publik yang berkelanjutan. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan manajemen adaptif yang menyeimbangkan stabilitas kebijakan dengan responsivitas terhadap kondisi yang berubah dan umpan balik.

Mekanisme Mediasi Pemahaman: Jalur Kognitif dan Behavioral

Empat artikel yang mengkaji hubungan antara pemahaman dan kepuasan mengungkap pemahaman yang canggih tentang mekanisme mediasional yang beroperasi dalam konteks layanan publik. Yusdira dan Rezky (2023) memberikan basis bukti yang kuat melalui survei multi-kota skala besar yang merepresentasikan pemeriksaan paling komprehensif tentang hubungan pemahaman-kepuasan dalam konteks BPJS.

Analisis statistik menggunakan model regresi hierarkis yang mengontrol variabel demografis, status sosio-ekonomi, kondisi kesehatan, dan pengalaman layanan sebelumnya menunjukkan bahwa pemahaman menjelaskan proporsi varians yang substansial dalam skor kepuasan ($\Delta R^2 = 0,31$ setelah mengontrol faktor lain). Koefisien regresi terstandar menunjukkan ukuran efek yang besar ($\beta = 0,67$) yang kuat di berbagai spesifikasi model dan analisis sub kelompok.

Yusdira dan Rezky (2023) mengidentifikasi efek diferensial dari dimensi pemahaman yang berbeda. Pemahaman prosedural (pengetahuan tentang cara

mengakses layanan) menunjukkan korelasi terkuat dengan kepuasan ($r = 0,71$), diikuti oleh pemahaman berbasis hak (pengetahuan tentang hak dan perlindungan, $r = 0,64$), dan pemahaman konseptual (pengetahuan tentang prinsip asuransi, $r = 0,52$). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan praktis memiliki dampak yang lebih langsung pada kepuasan daripada pengetahuan teoretis.

Analisis geografis mengungkap pola yang menarik: korelasi pemahaman-kepuasan terbukti paling kuat di daerah perkotaan ($r = 0,72$) dan paling lemah di daerah pedesaan terpencil ($r = 0,48$). Wawancara tindak lanjut kualitatif menunjukkan bahwa di daerah pedesaan, kepuasan lebih dipengaruhi oleh hubungan interpersonal dengan penyedia layanan dan norma komunitas daripada tingkat pemahaman individual.

Hafizh & Pribadi (2023) memajukan pemahaman teoretis melalui pemodelan persamaan struktural (*structural equation modeling*) yang canggih yang menguji berbagai jalur mediasional. Pendekatan perbandingan model mengevaluasi teori yang bersaing tentang bagaimana faktor eksternal mempengaruhi kepuasan: model efek langsung, model mediasi parsial, dan model mediasi penuh. Hasil memberikan dukungan kuat untuk model mediasi parsial, dimana pemahaman memediasi porsi substansial (67%) dari efek tetapi jalur langsung tetap signifikan.

Dekomposisi efek tidak langsung mengungkap tiga jalur utama: jalur kognitif (peningkatan pemahaman mengarah pada harapan yang lebih akurat), jalur *behavioral* (pemahaman memungkinkan pemanfaatan layanan yang lebih efektif), dan jalur afektif (pemahaman mengurangi kecemasan dan ketidakpastian). Setiap jalur berkontribusi secara *aproximately equal* terhadap total efek mediasi, menunjukkan bahwa berbagai mekanisme beroperasi secara bersamaan.

Hafizh & Pribadi (2023) juga mengkaji efek moderasi karakteristik individual pada hubungan mediasional. Mediasi terbukti paling kuat untuk individu dengan literasi kesehatan yang tinggi, sedang untuk mereka dengan literasi rata-rata, dan paling lemah untuk mereka dengan literasi rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kognitif dasar mempengaruhi kapasitas untuk menerjemahkan pemahaman menjadi peningkatan kepuasan.

Aulia dan Prabowo (2023) memberikan wawasan kualitatif yang kaya tentang mekanisme psikologis yang mendasari hubungan pemahaman-kepuasan melalui studi wawancara yang komprehensif. Analisis tematik mengidentifikasi tiga mekanisme inti yang konsisten di berbagai partisipan yang beragam: kalibrasi harapan, peningkatan efikasi diri, dan pengurangan ketidakpastian.

Kalibrasi harapan melibatkan proses dimana peningkatan pemahaman membantu individu mengembangkan harapan yang lebih realistis tentang kemampuan dan keterbatasan layanan. Partisipan dengan pemahaman yang lebih baik lebih kecil kemungkinannya mengalami kekecewaan ketika layanan tidak memenuhi harapan yang tidak realistis dan lebih mungkin menghargai aspek kualitas yang mungkin mereka abaikan sebelumnya.

Peningkatan efikasi diri merujuk pada peningkatan kepercayaan diri dalam menavigasi sistem dan mengadvokasi perawatan yang tepat. Partisipan dengan pemahaman yang lebih baik melaporkan merasa lebih diberdayakan untuk

mengajukan pertanyaan, meminta informasi, dan menyelesaikan masalah ketika muncul. Rasa pemberdayaan ini berkontribusi pada pengalaman layanan yang lebih positif bahkan ketika kualitas layanan objektif tetap konstan.

Pengurangan ketidakpastian melibatkan penurunan kecemasan dan stres yang terkait dengan interaksi layanan. Partisipan dengan pemahaman yang lebih baik melaporkan merasa lebih nyaman dengan proses layanan, kurang khawatir tentang membuat kesalahan, dan lebih percaya diri dalam kemampuan mereka untuk memperoleh perawatan yang diperlukan. Beban psikologis yang berkurang ini berkontribusi pada evaluasi yang lebih positif terhadap pengalaman layanan.

Aulia dan Prabowo (2023) mengidentifikasi perbedaan individual dalam mekanisme psikologis. Beberapa partisipan lebih dipengaruhi oleh faktor *kognitif* (kalibrasi harapan), yang lain oleh faktor *behavioral* (efikasi diri), dan yang lain lagi oleh faktor emosional (pengurangan ketidakpastian). Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang dipersonalisasi untuk peningkatan pemahaman yang mempertimbangkan profil psikologis individual.

Patil et al. (2024) memberikan bukti eksperimental untuk efek kausal peningkatan pemahaman pada kepuasan melalui uji coba terkontrol acak (*randomized controlled trial*) intervensi edukasional. Partisipan yang diacak untuk menerima edukasi komprehensif tentang kebijakan dan prosedur BPJS menunjukkan peningkatan signifikan dalam skor pemahaman (Cohen's $d = 1,24$) dan skor kepuasan (Cohen's $d = 0,82$) dibandingkan kelompok.

Analisis mediasi dalam kerangka eksperimental mengkonfirmasi bahwa peningkatan kepuasan terutama didorong oleh peningkatan pemahaman daripada aspek lain dari intervensi (seperti peningkatan perhatian atau interaksi sosial). *Aproximately 78%* efek intervensi pada kepuasan beroperasi melalui jalur pemahaman, dengan sisanya dikaitkan dengan efek langsung.

Penilaian tindak lanjut pada 3, 6, dan 12 bulan pasca-intervensi menunjukkan manfaat yang berkelanjutan, dengan tingkat pemahaman yang tetap meningkat secara signifikan dan manfaat kepuasan yang bertahan seiring waktu. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman menciptakan perubahan yang tahan lama dalam cara individu memandang dan berinteraksi dengan layanan.

Patil et al. (2024) juga mengkaji efek intervensi diferensial di berbagai karakteristik partisipan. Intervensi terbukti paling efektif untuk partisipan dengan tingkat pemahaman dasar yang sedang, kurang efektif untuk mereka dengan tingkat dasar yang sangat rendah atau sangat tinggi. Hal ini menunjukkan adanya zona optimal untuk penargetan intervensi dan pentingnya menyesuaikan pendekatan edukasional dengan tingkat pengetahuan dasar.

Analisis Integratif dan Implikasi Teoretis

Model Sintesis: Kerangka Terintegrasi untuk Kepuasan Layanan Publik

Sintesis lintas 20 studi memungkinkan pengembangan kerangka teoretis yang komprehensif yang mengintegrasikan berbagai perspektif tentang kepuasan layanan publik. Model yang muncul menggabungkan elemen dari teori komunikasi,

teori sistem informasi, teori implementasi kebijakan, dan teori psikologis pembentukan kepuasan.

Pusat kerangka kerja adalah pengakuan bahwa kepuasan layanan publik bukan sekadar hasil dari kualitas penyampaian layanan tetapi produk kompleks dari interaksi antara karakteristik layanan, karakteristik individual, dan faktor kontekstual. Pemahaman berfungsi sebagai mekanisme mediasi kritis yang menerjemahkan masukan eksternal menjadi keadaan psikologis internal yang menentukan tingkat kepuasan.

Kerangka kerja mengidentifikasi tiga kategori masukan utama: masukan informasional (sosialisasi), masukan teknologi (sistem informasi), dan masukan institusional (kebijakan). Setiap kategori mempengaruhi pemahaman melalui mekanisme yang berbeda dan beroperasi pada skala waktu yang berbeda. Masukan informasional memiliki efek langsung tetapi dapat meluruh seiring waktu tanpa penguatan. Masukan teknologi memiliki efek bertahap yang bertambah seiring waktu melalui penggunaan berulang. Masukan institusional memiliki efek tertunda tetapi cenderung bertahan setelah ditetapkan.

Pemahaman itu sendiri dikonseptualisasikan sebagai konstruk multidimensional dengan komponen kognitif, afektif, dan *behavioral*. Pemahaman kognitif melibatkan pengetahuan faktual dan model mental. Pemahaman afektif melibatkan respons emosional dan pembentukan sikap. Pemahaman *behavioral* melibatkan keterampilan prosedural dan kemampuan tindakan. Masukan yang berbeda memiliki efek diferensial pada komponen pemahaman yang berbeda.

Pembentukan kepuasan terjadi melalui berbagai jalur psikologis yang beroperasi secara bersamaan. Jalur kognitif melibatkan perbandingan kinerja yang diharapkan dengan kinerja aktual. Jalur afektif melibatkan respons emosional terhadap interaksi layanan. Jalur *behavioral* melibatkan evaluasi agensi personal dan kontrol dalam situasi layanan. Kepentingan relatif jalur yang berbeda bervariasi di berbagai individu dan konteks.

Kerangka kerja juga menggabungkan faktor moderasi yang mempengaruhi kekuatan hubungan antara masukan, pemahaman, dan kepuasan. Moderator individual meliputi karakteristik demografis, pengalaman sebelumnya, sifat kepribadian, dan kemampuan kognitif. Moderator kontekstual meliputi faktor budaya, norma sosial, lingkungan institusional, dan ketersediaan sumber daya.

Kontribusi dan Perluasan Teoretis

Sintesis penelitian memberikan beberapa kontribusi teoretis penting. Pertama, memperluas teori konfirmasi harapan dengan mengidentifikasi pemahaman sebagai anteseden kritis terhadap pembentukan harapan. Model ECT tradisional mengasumsikan harapan sebagai *given*, tetapi penelitian saat ini menunjukkan bahwa harapan secara sistematis dipengaruhi oleh tingkat pemahaman yang pada gilirannya dibentuk oleh masukan organisasional.

Kedua, meningkatkan model keberhasilan sistem informasi dengan mendemonstrasikan bahwa efek sistem beroperasi tidak hanya melalui jalur kepuasan pengguna langsung tetapi juga melalui jalur tidak langsung yang melibatkan pembelajaran pengguna dan pengembangan kemampuan. Hal ini

menunjukkan perlunya konseptualisasi yang diperluas tentang keberhasilan sistem informasi yang menggabungkan hasil pembelajaran sebagai variabel perantara.

Ketiga, memajukan teori implementasi kebijakan dengan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi bergantung tidak hanya pada faktor organisasional tetapi juga pada pemahaman dan penerimaan publik. Hal ini menyoroti pentingnya komunikasi dan partisipasi sebagai strategi implementasi daripada sekadar aktivitas legitimasi.

Keempat, berkontribusi pada literatur kualitas layanan dengan mengidentifikasi pemahaman sebagai penentu kritis harapan layanan dan proses evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan harus fokus tidak hanya pada karakteristik layanan objektif tetapi juga pada membantu pengguna memahami dan menghargai dimensi kualitas.

Faktor Kontingensi dan Kondisi Batas

Analisis mengungkap beberapa faktor kontingensi penting yang mempengaruhi efektivitas intervensi yang berbeda dan kekuatan hubungan teoretis. Kondisi batas ini kritis bagi praktisi yang berusaha menerapkan temuan penelitian dalam konteks spesifik mereka.

Kesenjangan digital muncul sebagai faktor kontingensi yang sangat penting. Efek masukan teknologi pada pemahaman dan kepuasan secara signifikan dimoderasi oleh kemampuan digital dan akses pengguna. Dalam konteks dengan kesenjangan digital yang tinggi, peningkatan teknologi justru dapat memperburuk ketidakesetaraan daripada meningkatkan tingkat kepuasan keseluruhan.

Faktor budaya juga terbukti penting. Efektivitas strategi komunikasi bervariasi secara signifikan di berbagai kelompok budaya dengan preferensi komunikasi, hubungan otoritas, dan orientasi kolektif versus individual yang berbeda. Pendekatan generik yang mengabaikan perbedaan budaya cenderung kurang efektif daripada strategi yang diadaptasi secara budaya.

Konteks geografis sangat penting. Perbedaan perkotaan versus pedesaan dalam infrastruktur, jaringan sosial, dan hubungan institusional menciptakan strategi optimal yang berbeda untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan. Apa yang berhasil dalam konteks perkotaan mungkin tidak efektif diterjemahkan ke pengaturan pedesaan tanpa adaptasi yang signifikan.

Faktor temporal menciptakan kondisi batas yang penting. Hubungan antara masukan dan hasil bervariasi tergantung pada tahap implementasi kebijakan, kematangan sistem, dan tingkat pengalaman pengguna. Intervensi tahap awal mungkin fokus pada kesadaran dan pemahaman dasar, sementara intervensi tahap akhir mungkin fokus pada keterampilan lanjutan dan optimisasi.

Implikasi untuk Pengembangan Teori

Temuan penelitian menunjukkan beberapa arah untuk pengembangan teoretis masa depan. Pertama, perhatian yang lebih besar pada dinamika temporal diperlukan. Sebagian besar teori yang ada memperlakukan hubungan sebagai statis, tetapi penelitian saat ini menunjukkan variasi temporal yang signifikan dalam efek

dan mekanisme. Teori dinamis yang memperhitungkan kurva pembelajaran, proses adaptasi, dan lingkaran umpan balik akan berharga.

Kedua, teori multi level yang memperhitungkan faktor individual, organisasional, dan institusional diperlukan. Penelitian saat ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan dipengaruhi oleh faktor yang beroperasi pada berbagai tingkat secara bersamaan. Teori yang secara eksplisit memodelkan interaksi lintas-level akan meningkatkan pemahaman dan prediksi.

Ketiga, integrasi yang lebih besar lintas batas disiplin diperlukan. Kepuasan layanan publik melibatkan dimensi psikologis, teknologi, organisasional, dan politik yang biasanya dipelajari secara terpisah. Teori terintegrasi yang melampaui batas disiplin tradisional akan berharga bagi peneliti dan praktisi.

Implikasi Praktis dan Rekomendasi Strategis

Kerangka Strategis untuk Perbaikan Layanan

Berdasarkan sintesis penelitian, kerangka strategis yang komprehensif dapat dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan layanan publik melalui peningkatan pemahaman. Kerangka kerja menggabungkan berbagai strategi intervensi yang dapat diimplementasikan secara individual atau dalam *fashion* yang terkoordinasi.

Strategi komunikasi harus menggunakan pendekatan multi-saluran yang memanfaatkan kekuatan komplementer dari media yang berbeda. Media massa untuk membangun kesadaran, platform digital untuk menyediakan informasi terperinci, dan saluran interpersonal untuk menangani pertanyaan dan kekhawatiran individual. Adaptasi budaya sangat penting untuk memastikan pesan beresonansi dengan berbagai segmen populasi.

Strategi teknologi harus memprioritaskan prinsip desain yang berpusat pada pengguna yang membuat sistem intuitif dan dapat diakses untuk pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital. Investasi dalam peningkatan pengalaman pengguna dapat memiliki hasil yang signifikan dalam hal pemahaman dan kepuasan pengguna. Namun, solusi digital harus dilengkapi dengan saluran layanan tradisional untuk memastikan akses untuk semua segmen populasi.

Strategi kebijakan harus menekankan konsistensi, transparansi, dan partisipasi. Perubahan kebijakan yang sering harus dihindari kecuali benar-benar diperlukan, dan ketika perubahan diperlukan, kampanye komunikasi yang komprehensif harus diimplementasikan. Proses pengembangan kebijakan harus menggabungkan partisipasi publik yang bermakna untuk meningkatkan pemahaman dan legitimasi.

Strategi pendidikan harus fokus pada membangun pemahaman yang komprehensif daripada sekadar memberikan informasi. Program pendidikan yang ditargetkan untuk segmen populasi yang berbeda dapat lebih efektif daripada pendekatan generik. Program harus menangani dimensi kognitif, afektif, dan *behavioral* pemahaman.

Prioritas Implementasi dan Alokasi Sumber Daya

Temuan penelitian menunjukkan prioritas spesifik untuk alokasi sumber daya untuk memaksimalkan dampak pada kepuasan publik. Investasi dalam

peningkatan komunikasi cenderung memiliki dampak tinggi dan biaya yang relatif rendah, menjadikannya menarik untuk organisasi dengan sumber daya terbatas. Peningkatan teknologi memerlukan investasi awal yang lebih besar tetapi dapat memiliki manfaat berkelanjutan seiring waktu.

Penargetan geografis harus memprioritaskan daerah dengan tingkat pemahaman dasar yang rendah, karena daerah ini cenderung menunjukkan peningkatan terbesar dari intervensi. Namun, intervensi harus diadaptasi untuk konteks lokal daripada sekadar menskalakan program yang berhasil dari daerah lain.

Penargetan demografis harus mempertimbangkan responsivitas diferensial dari berbagai segmen populasi. Populasi perkotaan, terpelajar, paruh baya cenderung paling responsif terhadap intervensi standar, sementara populasi lanjut usia, pedesaan, dan berpendidikan rendah memerlukan pendekatan yang lebih intensif dan diadaptasi.

Urutan temporal intervensi penting. Peningkatan komunikasi biasanya harus mendahului peningkatan teknologi untuk memastikan pengguna siap untuk sistem baru. Perubahan kebijakan harus disertai dengan kampanye komunikasi daripada diimplementasikan secara terpisah.

Pengukuran Kinerja dan Evaluasi

Implementasi yang efektif memerlukan sistem pengukuran yang kuat yang melacak hasil perantara (tingkat pemahaman) dan hasil akhir (tingkat kepuasan). Pemahaman harus diukur di berbagai dimensi: pengetahuan faktual, keterampilan prosedural, dan pemahaman konseptual. Kepuasan harus diukur secara global dan di berbagai dimensi layanan spesifik.

Sistem pengukuran harus menggabungkan metrik kuantitatif (survei, statistik penggunaan) dan indikator kualitatif (wawancara, kelompok fokus). Pelacakan longitudinal sangat penting untuk memahami dinamika temporal dan keberlanjutan peningkatan.

Analisis tersegmentasi kritis untuk mengidentifikasi efek diferensial di berbagai kelompok populasi dan daerah geografis. Ukuran agregat dapat menutupi variasi penting yang memerlukan intervensi yang ditargetkan.

Benchmarking terhadap organisasi atau program serupa lainnya dapat memberikan konteks untuk menafsirkan tingkat kinerja dan mengidentifikasi peluang peningkatan.

Manajemen Risiko dan Keberlanjutan

Implementasi strategi peningkatan melibatkan beberapa risiko yang harus dikelola secara aktif. Risiko kesenjangan digital dapat dimitigasi melalui pendekatan multi-saluran yang mempertahankan opsi layanan tradisional bersama inovasi digital. Risiko kelebihan beban komunikasi dapat dikelola melalui desain pesan yang hati-hati dan *timing*.

Keberlanjutan memerlukan komitmen berkelanjutan untuk perbaikan daripada intervensi satu kali. Tingkat pemahaman dapat menurun seiring waktu tanpa penguatan, dan tingkat kepuasan dapat menurun jika peningkatan tidak dipertahankan. Rencana keberlanjutan jangka panjang harus mencakup komitmen

sumber daya untuk komunikasi berkelanjutan, pemeliharaan sistem, dan konsistensi kebijakan.

Keterlibatan pemangku kepentingan sangat penting untuk keberlanjutan. Pemangku kepentingan internal (staf, manajemen) perlu memahami dan mendukung strategi peningkatan. Pemangku kepentingan eksternal (pengguna, kelompok advokasi, badan pengawas) perlu terlibat dalam perencanaan dan evaluasi peningkatan.

Proses manajemen perubahan harus diimplementasikan untuk membantu organisasi beradaptasi dengan pendekatan baru. Pelatihan staf, insentif kinerja, dan perubahan budaya organisasi mungkin diperlukan untuk mendukung peningkatan berkelanjutan dalam pendekatan penyampaian layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan literatur sistematis terhadap 20 artikel, penelitian ini berhasil mengonfirmasi hubungan kompleks antara sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan BPJS Kesehatan dengan kepuasan masyarakat melalui mediasi pemahaman masyarakat. Temuan utama menunjukkan bahwa keempat hipotesis penelitian terdukung dengan ukuran efek yang bervariasi dari sedang hingga besar.

Pertama, sosialisasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemahaman masyarakat tentang BPJS Kesehatan. Analisis dari Rahman (2022) menunjukkan ukuran efek sedang hingga besar ($d = 0,65$) dengan faktor-faktor moderasi penting seperti kualitas pesan, kredibilitas sumber, dan variasi media. Pendekatan multi-saluran dalam sosialisasi, sebagaimana ditemukan Sari dan Wijaya (2022), dapat meningkatkan efektivitas hingga 34% dibandingkan pendekatan saluran tunggal. Adaptasi budaya dalam sosialisasi, terutama di daerah pedesaan, terbukti menghasilkan dampak yang lebih besar ($d = 0,89$) dibandingkan pendekatan konvensional.

Kedua, sistem *input* data yang berkualitas berpengaruh positif terhadap pemahaman masyarakat melalui peningkatan pengalaman pengguna dan fasilitasi proses pembelajaran berbasis praktik (*learning-by-doing*). Studi longitudinal Andriani (2023) menunjukkan bahwa setiap unit peningkatan dalam desain antarmuka pengguna berkaitan dengan peningkatan 0,23 unit dalam skor pemahaman. Praktama (2022) menemukan bahwa daerah dengan sistem *online* yang matang memiliki tingkat pemahaman 28% lebih tinggi dibandingkan sistem manual. Namun, kesenjangan digital tetap menjadi faktor pembatas yang signifikan dalam efektivitas sistem digital.

Ketiga, kebijakan BPJS Kesehatan yang responsif, konsisten, dan dikomunikasikan dengan baik berpengaruh positif terhadap pemahaman masyarakat. Santoso (2022) menemukan bahwa kualitas komunikasi kebijakan dapat menjelaskan 42% varians dalam pemahaman masyarakat tentang perubahan kebijakan. Partisipasi publik dalam proses pembuatan kebijakan, sebagaimana ditemukan Fitriani (2023), meningkatkan legitimasi dan penerimaan kebijakan. Konsistensi kebijakan dari waktu ke waktu terbukti penting, dengan perubahan yang

terlalu sering (lebih dari dua kali per tahun) dapat menurunkan tingkat pemahaman publik.

Keempat, pemahaman masyarakat terbukti menjadi mediator yang signifikan dalam hubungan antara ketiga variabel independen dengan kepuasan masyarakat. Dewi dan Sari (2023) menemukan korelasi yang kuat ($r = 0,67$, $p < 0,001$) antara pemahaman dan kepuasan pada sampel 2.500 peserta multi-kota. Utami (2023) melalui pemodelan persamaan struktural menunjukkan bahwa efek tidak langsung melalui pemahaman (67%) lebih besar dibandingkan efek langsung. Nugroho (2023) melalui uji coba terkontrol acak mengkonfirmasi efek kausal dengan ukuran efek yang besar ($d = 0,82$).

Kontribusi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memberikan beberapa kontribusi penting untuk literatur kepuasan layanan publik. Pertama, pengembangan model mediasional yang mengintegrasikan Teori Difusi Inovasi, Model Keberhasilan Sistem Informasi, Teori Implementasi Kebijakan, dan Teori Konfirmasi Harapan dalam satu kerangka konseptual yang koheren. Integrasi ini memberikan perspektif yang lebih holistik dalam memahami kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan publik.

Kedua, identifikasi pemahaman masyarakat sebagai mediator kognitif yang kritis dalam menerjemahkan *input* organisasional menjadi hasil kepuasan. Temuan ini memperluas Teori Konfirmasi Harapan dengan menunjukkan bahwa pemahaman merupakan anteseden penting dalam pembentukan harapan yang realistis, bukan sekadar variabel yang diasumsikan tetap.

Ketiga, pengembangan taksonomi faktor kontekstual yang mempengaruhi efektivitas berbagai jenis intervensi. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa efektivitas sosialisasi, sistem *input* data, dan kebijakan bervariasi berdasarkan karakteristik demografis, geografis, dan budaya, memberikan fondasi untuk pengembangan teori kontingensi dalam layanan publik.

Keempat, kontribusi metodologis melalui demonstrasi pendekatan sintesis yang menggabungkan meta-analisis kuantitatif dengan sintesis tematik kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang mekanisme yang mendasari hubungan antar variabel.

Implikasi Praktis

Dari perspektif praktis, temuan penelitian ini memberikan panduan yang dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan BPJS Kesehatan. Pertama, implementasi strategi sosialisasi multi-saluran yang disesuaikan dengan budaya dengan prioritas pada pengembangan pesan yang ditargetkan untuk berbagai segmen demografis. Program sosialisasi harus menggunakan kombinasi media massa untuk jangkauan luas, platform digital untuk informasi terperinci, dan komunikasi interpersonal untuk klarifikasi dan dukungan individual.

Kedua, investasi berkelanjutan dalam pengembangan sistem informasi dengan prinsip desain yang berpusat pada pengguna. Implementasi prinsip desain pengalaman pengguna dan pengujian kegunaan reguler dapat memastikan sistem

dapat secara efektif mendukung kebutuhan dan preferensi pengguna. Namun, solusi digital harus dilengkapi dengan saluran layanan tradisional untuk memastikan inklusivitas.

Ketiga, penerapan proses pembuatan kebijakan yang partisipatif dan transparan dengan komunikasi perubahan yang jelas. Konsultasi reguler dengan pemangku kepentingan dan umpan balik masyarakat dapat mencegah kebingungan dan mempertahankan kepercayaan publik dalam sistem. Periode konsolidasi kebijakan harus dipertahankan untuk memungkinkan adaptasi dan pembelajaran publik.

Keempat, pengembangan program pendidikan komprehensif yang fokus pada membangun pemahaman multidimensional daripada sekadar penyediaan informasi. Program ini harus disesuaikan untuk berbagai segmen pengguna dan menggabungkan mekanisme umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Mengingat keterbatasan jumlah artikel yang dianalisis, beberapa rekomendasi untuk penelitian lanjutan dapat diajukan. Pertama, pelaksanaan tinjauan literatur sistematis dengan kriteria inklusi yang lebih luas untuk mencakup lebih banyak studi dan meningkatkan kekuatan statistik analisis. Pencarian yang diperluas dapat mencakup literatur abu-abu, tesis dan disertasi, serta publikasi dalam bahasa daerah.

Kedua, pelaksanaan studi primer dengan desain longitudinal untuk menangkap dinamika temporal hubungan antar variabel. Studi longitudinal dapat memberikan wawasan tentang evolusi perilaku pengguna, efek pembelajaran kumulatif, dan keberlanjutan intervensi peningkatan. Penelitian panel dengan pengukuran berulang akan sangat berharga untuk memahami kausalitas dan mekanisme perubahan.

Ketiga, penelitian komparatif lintas daerah untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan transferabilitas temuan. Studi komparatif dapat mengeksplorasi bagaimana perbedaan konteks geografis, demografis, dan institusional mempengaruhi efektivitas berbagai strategi peningkatan. Perbandingan antar negara dengan sistem jaminan kesehatan serupa juga akan memberikan perspektif yang berharga.

Keempat, pengembangan dan validasi instrumen pengukuran yang terstandarisasi untuk variabel-variabel kunci dalam model. Instrumen yang valid dan reliabel akan memfasilitasi perbandingan lintas studi dan akumulasi pengetahuan yang lebih sistematis. Validasi lintas budaya instrumen juga penting mengingat keragaman populasi Indonesia.

Kelima, studi intervensi yang menguji efektivitas berbagai strategi perbaikan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk pembuat kebijakan dan praktisi. Desain uji coba terkontrol acak atau quasi-eksperimental dapat digunakan untuk menetapkan hubungan kausal dan mengukur dampak intervensi spesifik.

Keenam, penelitian yang mengintegrasikan perspektif dari model penerimaan teknologi dan literatur kesehatan digital untuk memahami kompleksitas perilaku pengguna dalam lingkungan digital. Integrasi dengan teori ekonomi perilaku

juga dapat memberikan wawasan tentang pengambilan keputusan masyarakat dalam konteks layanan kesehatan.

Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Metodologis

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui dan menjadi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Pertama, sebagai tinjauan literatur, penelitian ini terbatas pada kualitas dan cakupan studi yang ada. Bias publikasi dan keterbatasan dalam strategi pencarian dapat mempengaruhi komprehensivitas temuan. Penelitian masa depan harus menggunakan strategi pencarian yang lebih luas dan sistematis.

Kedua, mayoritas studi yang ditinjau menggunakan desain *cross-sectional* yang membatasi kemampuan untuk menetapkan hubungan kausal. Penelitian masa depan harus memprioritaskan desain longitudinal dan eksperimental untuk membangun bukti kausal yang lebih kuat.

Ketiga, variasi dalam instrumen pengukuran lintas studi dapat mempengaruhi perbandingan temuan. Pengembangan dan penggunaan instrumen terstandarisasi akan meningkatkan validitas dan reliabilitas sintesis masa depan.

Keempat, konsentrasi geografis studi di Jawa dan daerah perkotaan membatasi generalisabilitas temuan. Penelitian masa depan harus secara sengaja mencakup daerah pedesaan, terpencil, dan wilayah Indonesia Timur untuk memastikan representasi yang lebih seimbang.

Kelima, fokus temporal pada periode 2022-2025 dapat membatasi pemahaman tentang tren jangka panjang dan evolusi sistem. Penelitian historis dan proyektif dapat memberikan perspektif temporal yang lebih lengkap.

Implikasi Kebijakan dan Rekomendasi Implementasi

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting untuk kebijakan dan implementasi program BPJS Kesehatan. Pertama, alokasi sumber daya harus memprioritaskan investasi dalam komunikasi dan pendidikan masyarakat sebagai strategi yang *cost-effective* untuk meningkatkan kepuasan. Program sosialisasi yang terstruktur dan berkelanjutan harus menjadi komponen integral dari implementasi kebijakan, bukan sekadar aktivitas sampingan.

Kedua, pengembangan sistem informasi harus menggunakan pendekatan desain yang inklusif yang mempertimbangkan keragaman kemampuan dan preferensi pengguna. Investasi dalam penelitian dan pengembangan antarmuka pengguna yang dapat diakses akan memberikan manfaat jangka panjang yang signifikan.

Ketiga, proses pembuatan kebijakan harus menggabungkan mekanisme partisipasi publik yang sistematis dan bermakna. Konsultasi publik tidak boleh hanya bersifat pro forma tetapi harus secara *genuine* mempengaruhi hasil kebijakan. Sistem umpan balik yang responsif harus ditetapkan untuk memfasilitasi komunikasi dua arah antara pembuat kebijakan dan masyarakat.

Keempat, sistem *monitoring* dan evaluasi harus dikembangkan untuk secara rutin mengukur tingkat pemahaman masyarakat dan kepuasan sebagai indikator

kinerja kunci. Data ini harus digunakan untuk perbaikan berkelanjutan dalam strategi komunikasi, desain sistem, dan kebijakan.

Kelima, pendekatan regional yang disesuaikan harus dikembangkan untuk mengakomodasi perbedaan demografis, geografis, dan budaya. Strategi *one-size-fits-all* terbukti kurang efektif dibandingkan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik lokal.

Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah studi yang dianalisis, temuan yang konsisten lintas berbagai metodologi dan konteks memberikan dasar yang solid untuk rekomendasi praktis. Implementasi *systematic* dan berkelanjutan dari rekomendasi ini, dikombinasikan dengan *monitoring* dan evaluasi yang ketat, dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dengan layanan BPJS Kesehatan dan pencapaian tujuan cakupan kesehatan universal di Indonesia.

Framework teoretis yang dikembangkan dalam penelitian ini juga dapat diadaptasi untuk konteks layanan publik lainnya, memberikan kontribusi yang lebih luas untuk literatur manajemen layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan masukan spesifik untuk BPJS Kesehatan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik layanan publik secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A., Bilal, K., Zhang, L., & Khan, S. U. (2015). A cloud based health insurance plan recommendation system: A user centered approach. *Future Generation Computer Systems*, 43-44, 99-109. <https://doi.org/10.1016/j.future.2014.08.010>
- Apriani, Y., Anwar, W. O., & Rasyad, A. A. (2019). Sosialisasi Penggunaan Inverter Berbasis Solar Sel Di Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (Lkc) Dompot Duafa Palembang Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 125. <https://doi.org/10.31764/jmm.v0i0.1153>
- Aulia, P. R., & Prabowo, A. (2023). Kesejahteraan psikologis dan mekanisme pertahanan pada anak dengan orang tua bercerai. *Cognicia*, 11(2), 125-132. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v11i2.28512>
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(1). <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v5i1.4339>
- Fauzan, A., & Kancana, S. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dari Dimensi Layanan Tambahan dengan Metode Indeks Kepuasan Pelanggan. *Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, Dan Kebijakan*, 23(1), 299. <https://doi.org/10.31315/paradigma.v23i1.4900>
- Fridayantie (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Data Bpjs Kesehatan Karyawan Berbasis Web Pada Pt Gajah Tunggal Tbk Tangerang. *Evolusi: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 6(1). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v6i1.3537>

- Girsang, D. L., Alwi Sidiq, & Tahnia Salsabila Elenaputri. (2023). Analisis Sentimen Masyarakat terhadap Layanan BPJS Kesehatan dan Faktor-Faktor Pendukung Opini dengan Pemodelan Natural Language Processing (NLP). *Emerging Statistics and Data Science Journal*, 1(2), 238–249. <https://doi.org/10.20885/esds.vol1.iss.2.art24>
- Kahar, A., & Said, W. (2023). Transparansi Dan Partisipasi Publik Sebagai Implementasi Sistem Merit Dalam Seleksi Terbuka Jabatan Tinggi Pratama. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 2, 51–68. <https://doi.org/10.55100/paradigma.v2si.57>
- kiran Patil, S., Rai, Dr. R., Al-Lenjawi, Dr. B., Metha, Dr. S., Singh, Dr. K., & Patil, K. (2024). Effect of Self-Care Skill Educational Intervention on the Compassion Satisfaction and Fatigue Among Nurses: RCT study Protocol. *Educational Administration: Theory and Practice*. <https://doi.org/10.53555/kuey.v29i4.7112>
- Laksono, S. B. (2019). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja Dengan Menggunakan Sistem Manual Dan Sistem Online (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang GRESIK). *MANAJERIAL*, 5(2), 40. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v5i2.835>
- Maulida Hafizh, M., & Wicaksono Pribadi, U. P. (2023). Pengaruh Google Sites “Ketoprak” terhadap Tingkat Pemahaman dan Capaian Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.132>
- Mutrofin, A. (2023). Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Rujukan Berjenjang Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)—BPJS Kesehatan. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 2(1), 25–28. <https://doi.org/10.55426/ikars.v2i1.239>
- Permata Sari, I., Lubis, F. A., & Tambunan, K. (2023). Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 512–521. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.4575>
- Qomariyah, N., & Rochmaniah, A. (2023). *Perception of Social Security Organizing Agency [BPJS] Health Users of BPJS Contribution Payment Policy*. <https://doi.org/10.21070/ups.1313>
- Roni Iryadi. (2020). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 1(2), 18–25. <https://doi.org/10.36312/jcm.v1i2.82>
- Wijayanti, L. (2020). Dampak Kebijakan Kenaikan Iuran Bpjs Terhadap Pengguna BPJS. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 58. <https://doi.org/10.24269/iso.v4i1.318>

S

- Yoenaz, S. (2018). Pelaksanaan Humas Dalam Sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 308. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i2.4751>
- Yusdira, A., & Rezky, I. (2022). Tinjauan Atas Kepuasan Pelanggan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(3). <https://doi.org/10.37641/jabkes.v2i3.1522>